

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ORTOPEDI
SURAKARTA PERIODE MARET – MEI 2011**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S. Farm) pada Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
di Surakarta**



Oleh:

**WIEDA MAWALIYA
K 100 070 069**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA
2011**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ORTOPEDI
SURAKARTA PERIODE MARET - MEI 2011**

Oleh :

**WIFDA MAWALIYA
K 100 070 069**


Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada tanggal:

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dekan,

Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt

Pembimbing Utama


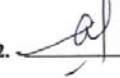


Pembimbing Pendamping


Drs. Suharsono, Sp.FRS., Apt


Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt

Penguji

1. **Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt**
2. **Dra. Nurul Mutmainah, M.Si., Apt**
3. **Drs. Suharsono, Sp.FRS., Apt**
4. **Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt**

1. 
2. 
3. 
4. 

MOTTO

Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah
dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya
untuk hari esok (akhirat) dan bertaqwalah kepada Allah,
sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan
(Q.S. Al Hasyr : 18)

Hidup adalah perjuangan tanpa henti-henti tak ada yang jatuh dari langit
secara Cuma-Cuma, semuanya ada usaha dan do'a. dan kemenangan
hari ini bukanlah kemenangan esok hari, kegagalan hari ini bukanlah
kegagalan esok hari
(Khalil Gibran)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya terindah ini :

- ❧ Teruntuk Ayah, ibuku tersayang yang tidak pernah bosan menasehati dan mendoakanku, sehingga aku tidak pernah punya alasan untuk tidak membahagiakanmu.
- ❧ Kakakku tercinta (Sulfan&Tiwi) dan adikku tersayang (sika) terimakasih atas segala doa dan semangatnya.
- ❧ Sahabat - sahabatku (Retty, Nita, Hira, Anik, Mimin, Qisty, Naila) yang selalu membuatku tak pernah merasa kesepian menjalani kehidupan.
- ❧ Teman senasip seperjuanganku (Rere, Nur, Feni, Pandu, Ajeng) yang setia menemaniku dalam menyelesaikan skripsiku
- ❧ Teruntuk "abee" yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesahku dan memberiku pengertian bahwa disetiap doa dan usaha itu ada makna yang indah tepat pada waktunya.

DEKLARASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, Juli 2011

Penulis

Wifda Mawaliya

KATA PENGANTAR



Assamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahNya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul: **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta Periode Maret – Mei 2011** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberi ijin penulisan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Drs. Suharsono, Sp.FRS., Apt selaku dosen pembimbing utama yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt selaku dosen pembimbing pendamping yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Berbagai pihak yang secara tidak langsung telah membantu baik moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bermanfaat bagi almamater serta pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juli 2011

Penulis

Wifda Mawaliya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN DEKLARASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Tinjauan Pustaka	3
1. Kepuasan Pasien	5
2. Pelayanan Informasi Obat Kepuasan Pasien	
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Kategori Penelitian dan Rancangan Penelitian	7
B. Definisi Operasional Penelitian	7
C. Alat Penelitian	8
D. Subjek Penelitian.....	9
E. Jalannya Penelitian.....	11
1. Perijinan	11
2. Uji Validitas	11
3. Uji Reliabilitas	12

	F. Teknik Analisis Data.....	13
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	16
	1. Hasil Uji Validitas Kuisisioner	17
	2. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner	17
	B. Hasil Penelitian Karakteristik Responden.....	18
	C. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta periode periode Maret – Mei 2011 dan Diagram Kartesius.....	20
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	25
	B. Saran.....	26
	DAFTAR PUSTAKA	27
	LAMPIRAN.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Krejcie	10
Tabel 2. Skala Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi Surakarta	13
Tabel 3. Skala Nilai Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta	14
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kinerja Kuesioner di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta periode Maret – Mei 2011	17
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta periode periode Maret – Mei 2011	17
Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta periode Maret – Mei 2011	19
Tabel 7. Hasil Analisis Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di I Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta periode periode Maret – Mei 2011	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Diagram Kartesius	15
Gambar 2.	Diagram Kartesius Hubungan Antara Kinerja dan Harapan Subjek penelitian terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta periode Maret – Mei 2011	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	28
Lampiran 2.	Hasil Uji Validitas Kuesioner mengenai kinerja.....	33
Lampiran 3.	Hasil Uji Validitas Kuesioner mengenai harapan	37
Lampiran 4.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner mengenai kinerja	41
Lampiran 5.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner mengenai harapan.....	42
Lampiran 6.	Data karakteristik responden	43
Lampiran 7.	Data Hasil Jawaban Pasien mengenai Kinerja	52
Lampiran 8.	Data Hasil Jawaban Pasien mengenai Harapan.....	57
Lampiran 9.	Surat ijin penelitian	63
Lampiran 10.	Surat ijin uji validitas dan uji reliabilitas	64
Lampiran 11.	Surat keterangan selesai penelitian di RS Orthopedi Surakarta.....	65

INTISARI

Banyaknya obat yang memberi manfaat terapi haruslah diimbangi dengan pelayanan informasi obat dengan tujuan memberikan pengetahuan serta pemahaman pada pasien dalam mencegah penggunaan obat yang salah. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta telah melaksanakan pelayanan informasi obat, akan tetapi bila pelaksanaan pelayanan informasi obat yang diberikan kurang berkualitas, dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien. Dari permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan analisis deskriptif dan dilakukan secara observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 331 responden. Data penelitian diperoleh dari kuesioner yang terdiri dari kuesioner kinerja dan kuesioner harapan. Analisis kepuasan dilakukan dengan menggunakan skala *likert*, kemudian data ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi *reliability*, rata-rata pasien sebesar 0,61 menunjukkan pasien merasa puas. Dimensi *responsiveness* rata-rata pasien sebesar 0,61 menunjukkan pasien merasa puas. Dimensi *assurance* rata-rata pasien sebesar 0,65 menunjukkan pasien merasa puas. Dimensi *empaty* rata-rata pasien sebesar 0,67 menunjukkan pasien merasa puas. Dimensi *tangible* rata-rata pasien sebesar 0,75 menunjukkan pasien merasa merasa cukup puas.

Kata kunci : Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan Pasien, Dimensi *reliability*, Dimensi *responsiveness*, Dimensi *assurance*, Dimensi *empaty*, Dimensi *tangible*